Connaître ses droits, exercer ses libertés

L'Europe, mode d'emploi

Avez-vous des difficultés à faire reconnaître un diplôme à l'étranger, à faire immatriculer votre voiture dans votre nouveau pays de résidence ou à vous faire rembourser des soins reçus lors de vacances à l'étranger? Avez-vous des questions sur vos droits de séjour, vos obligations fiscales ou la vente de vos produits ou services à l'étranger?

Nous pouvons vous aider

à exercer vos droits et à saisir les opportunités qui s'offrent à vous dans 27 pays européens

http://ec.europa.eu/youreurope
et 00 800 6 7 8 9 10 11
depuis n'importe quel pays de l'Union européenne.

▪ Pour connaître vos droits et savoir comment les exercer

Le portail «L'Europe est à vous» fournit aux particuliers et aux entreprises des informations pratiques sur leurs droits et sur les opportunités qui s'offrent à eux dans l'Union européenne (UE). Il met l'accent sur des situations concrètes présentant une dimension transnationale. Que vous soyez un particulier désireux de travailler ou d'étudier à l'étranger, ou une société souhaitant s'y implanter ou y établir une succursale, ce site peut vous aider. La page «L'Europe vous conseille» permet notamment aux particuliers d'obtenir un conseil juridique personnalisé sur les droits que leur confère la législation de l'UE – http://ec.europa.eu/youreurope/

▪ Un numéro pour toutes vos questions sur l'UE?

Vous vous posez des questions sur l'Europe? Appelez Europe Direct au numéro gratuit 00 800 6 7 8 9 10 11, où que vous soyez dans l'UE. Vous pouvez aussi vous rendre au centre d'information du réseau Europe Direct le plus proche pour y demander des conseils et de la documentation. Vous pouvez aussi envoyer un courriel ou contacter un opérateur en ligne: http://ec.europa.eu/europedirect/

«Il faut remettre les particuliers et les petites entreprises au cœur du marché unique.»

Le marché unique de l'UE

Le marché unique est l'un des piliers de l'Union européenne. Il a fait de la libre circulation des personnes, des biens, des services et des capitaux une réalité tangible, qui procure des avantages concrets au public.

Il crée des emplois, stimule la croissance et permet aux Européens de vivre, de travailler, d'étudier et de profiter de leur retraite dans n'importe quel pays de l'Union.

SOLVIT

En 2009, plus de 125 000 personnes et entreprises ont bénéficié des services d'assistance du réseau SOLVIT. Celui-ci a par exemple traité 1 540 dossiers de particuliers ou d'entreprises qui s'étaient vu contester par l'administration d'un autre pays l'exercice de certains de leurs droits en tant que citoyens de l'UE; soit une augmentation de 54 % par rapport à 2008.

Un exemple de réussite de SOLVIT

Un citoyen français s'est plaint d'une discrimination exercée à l'encontre des touristes étrangers souhaitant visiter des monastères roumains: le billet était en effet deux fois plus cher pour les étrangers que pour les Roumains. Cette politique étant contraire aux principes de l'UE, le centre roumain SOLVIT a persuadé les autorités ecclésiastiques de mettre fin à cette discrimination. Le cas a été résolu en neuf semaines.

BESOIN D'AIDE?

Résoudre des problèmes avec l'administration

Le réseau SOLVIT peut aider les particuliers et les entreprises qui ne parviennent pas à faire valoir leurs droits à résoudre les problèmes concrets rencontrés dans leurs démarches auprès des administrations nationales.
http://ec.europa.eu/solvit/

Contacter une association de consommateurs

Avez-vous déjà eu du mal à obtenir le remplacement d'un produit défectueux acheté dans un autre pays européen? Ou à vous faire rembourser un billet d'avion en cas d'annulation du vol? Ou encore à récupérer le trop-perçu facturé sur votre carte de crédit par un hôtel situé à l'étranger? Vous n'êtes pas le seul. Mais rassurez-vous: votre Centre européen des consommateurs est là pour vous aider. Pour en connaître les coordonnées, consultez le site: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact_en.htm

Régler un différend avec une banque ou un assureur

FIN-NET est un réseau créé pour le règlement à l'amiable des litiges financiers dans l'Espace économique européen (qui englobe les 27 pays de l'UE, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège). Sa mission est de régler les litiges entre consommateurs et prestataires de services financiers (banques, compagnies d'assurance, entreprises d'investissement, etc.).
http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_fr.htm

Proposer des services à l'étranger

Grâce aux «guichets uniques» mis en place par l'UE, vous n'aurez plus besoin, si vous souhaitez proposer vos services en Europe, de traiter avec une multitude d'administrations. Un portail vous permet d'accéder facilement en ligne aux guichets uniques de tous les pays de l'UE, d'obtenir des informations sur les démarches à effectuer et d'accomplir en ligne toutes les formalités nécessaires à l'exercice de vos activités.
http://ec.europa.eu/eu-go/

Développer votre activité sur le marché européen

Le réseau Enterprise Europe Network a pour vocation d'aider les petites entreprises à tirer le meilleur parti du marché européen. Il peut vous aider, par l'intermédiaire des organisations d'entreprises locales, à développer vos activités sur de nouveaux marchés, à vous procurer de nouvelles technologies ou à en accorder la licence, et à obtenir des financements de l'UE.
http://www.enterprise-europe-network.ec.europa.eu/

LA PAROLE EST À VOUS!

Vos contributions nous sont nécessaires pour pouvoir améliorer la législation. En effet, nous utilisons vos témoignages sur les problèmes concrets que vous avez rencontrés pour faire en sorte qu'ils ne se reproduisent plus. En contactant nos services d'assistance, vous n'agirez pas uniquement dans votre intérêt, mais également dans celui de tous les citoyens, consommateurs et entreprises de l'UE.

(Ce pourrait être vous!) Des progrès concrets

M^me^ de Freitas reçoit le prix du marché unique 2009

Photo: Gunnar Seijbold/Regeringskansliet

Les citoyens de l'UE n'ont plus besoin de permis de séjour pour résider dans un autre pays de l'UE, ce qui est une bonne nouvelle pour l'ensemble des citoyens. Toutefois, les Portugais résidant en France avaient du mal, lorsqu'ils effectuaient des paiements ou étaient contrôlés par la police, à prouver qu'ils possédaient une adresse française. M^me^ de Freitas, Portugaise résidant en France, et le réseau SOLVIT ont uni leurs efforts pour convaincre les autorités françaises de délivrer aux citoyens portugais qui le demandent un certificat d'enregistrement indiquant clairement leur adresse. M^me^ de Freitas a reçu le prix du marché unique 2009 pour son engagement sans faille en faveur des droits de ses compatriotes.

SOLVIT: http://ec.europa.eu/solvit/

KM-31-10-565-FR-D